
 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 1 de 11</p>

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ASPECTOS GENERALES DE LA DISCAPACIDAD	3



COPIA CONTROLADA ESE CEO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 2 de 11</p>

1. OBJETIVO

Orientar a las personas con discapacidad, sus familias, personas cuidadoras y a los actores del sector salud (direcciones territoriales de salud, prestadores y aseguradores) en la implementación de medidas diferenciales de prevención y mitigación del contagio por COVID-19 y la atención en salud.



COPIA CONTROLADA ESE CEO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 3 de 11</p>

2. ASPECTOS GENERALES DE LA DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás . En Colombia se reconocen siete categorías de discapacidad, estas son:

I. Discapacidad física



En esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente deficiencias corporales funcionales a nivel musculo esquelético, neurológico, tegumentario de origen congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación en los diversos entornos al caminar, desplazarse, cambiar o mantener posiciones del cuerpo, llevar, manipular o transportar objetos y realizar actividades de cuidado personal, o del hogar, interactuar con otros sujetos, entre otras (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011). Para aumentar el grado de independencia, las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), órtesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros. De igual forma, para su participación en actividades personales, educativas, formativas, laborales y productivas, deportivas, culturales y sociales pueden requerir espacios físicos y transporte accesible.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 4 de 11</p>

II. Discapacidad auditiva

En esta categoría se encuentran personas que presentan en forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia, presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales y, por tanto, para la comunicación oral. Se incluye en esta categoría a las personas sordas y a las personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras, frases, conversación e incluso sonidos con mayor intensidad que la voz conversacional, según el grado de pérdida auditiva (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Para aumentar su grado de independencia estas personas pueden requerir de la ayuda de intérpretes de lengua de señas, productos de apoyo como audífonos, implantes cocleares o sistemas FM, entre otros. De igual forma, para garantizar su participación, requieren contextos.

Accesibles, así como estrategias comunicativas entre las que se encuentran los mensajes de texto y las señales visuales de información, orientación y prevención de situaciones de riesgo.

III. Discapacidad visual

En esta categoría se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos. Se incluye a las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 5 de 11</p>

contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos (Ministerio de la Protección Social & ACNUR, 2011).

Estas personas presentan diferentes grados de dificultad en la ejecución de actividades de cuidado personal, del hogar o del trabajo, entre otras. Para una mayor independencia y autonomía, estas personas pueden requerir productos de apoyo como bastones de orientación, lentes o lupas, textos en braille, macrotipo (texto ampliado), programas lectores de pantalla, programas magnificadores o información auditiva, entre otros. Para su participación requieren contextos accesibles en los que se cuente con señales informativas, orientadoras y de prevención de situaciones de riesgo, con colores de contraste, pisos con diferentes texturas y mensajes, en braille o sonoros, entre otros.

IV. **Sordoceguera**



La sordoceguera es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 6 de 11</p>

V. Discapacidad intelectual

Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014).

Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

VI. Discapacidad psicosocial (mental)



Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 7 de 11</p>

plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

VII. Discapacidad múltiple

Presencia de dos o más deficiencias asociadas, de orden físico, sensorial, mental o intelectual, las cuales afectan significativamente el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el aprendizaje, por lo que requieren para su atención de apoyos generalizados y permanentes. Las particularidades de la discapacidad múltiple no están dadas por la sumatoria de los diferentes tipos de deficiencia, sino por la interacción que se presenta entre ellos. A través de dicha interacción se determina el nivel de desarrollo, las posibilidades funcionales, de la comunicación, de la interacción social (Secretaría de Educación Pública, Perkins International Latin America & Sense International 2011).

Para esto se tiene establecido 5 aspectos para una adecuada atención a nuestros usuarios.



- I. **Calidad:** El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral,

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 8 de 11</p>

continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesionales. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno.

- II. **Continuidad:** las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido súbitamente por razones administrativas o económicas antes de la recuperación o estabilización del paciente.
- III. **Integralidad:** los servicios y tecnologías de salud deberán ser suministrados de manera completa para prevenir, paliar o curar la enfermedad, con independencia del origen de la enfermedad o condición de salud, del sistema de provisión, cubrimiento o financiación definido por el legislador.
- IV. **Oportunidad:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- V. **Resolutividad:** es la capacidad que tiene una entidad de salud para responder de manera integral y oportuna a una demanda de atención por un problema de salud, es decir, contar con los recursos físicos y humanos debidamente calificados, para diagnosticar y tratar adecuadamente un determinado grado de complejidad del daño en la persona.

CÓMO ESTÁ ESTABLECIDA LA RUTA DE ATENCIÓN PARA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA, VISUAL, FÍSICA, EN LA IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA.

- I. **Usuarios con discapacidad auditiva:** El usuario, acudiente o familiar accede a la línea amiga 8632828, línea para la EPS Sanitas 6088630992, línea para la EPS Nueva



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 9 de 11</p>

eps 6088630413, línea para la EPS Aic 6088630659, línea para la EPS Salud total 6088631290 o a la ventanilla de atención al usuario de la ESE a solicitar la cita deseada ya sea por la modalidad presencial, domiciliaria, según al rango de edad que corresponda; luego llega nuestro usuario a cualquiera de nuestros centros de salud, en donde los recibe el talento humano de línea de frente atención al usuario, las cuales están debidamente capacitados para interpretar señas específicas mientras que llega al servicio el profesional en interprete en lenguas de señas la cual se encarga del acompañamiento al usuario camino a la atención, realizando apertura de ingresos, acompañamiento de interpretación a la consulta ya sea por medicina general, odontología, riesgo cardiovascular, ruta materna, rías, urgencias, farmacia, toma de laboratorios o área administrativa si lo requiere.

- II. Usuarios con discapacidad visual:** El usuario, acudiente o familiar accede a la línea amiga 8632828 línea para la EPS Sanitas 6088630992, línea para la EPS Nueva eps 6088630413, línea para la EPS Aic 6088630659, línea para la EPS Salud total 6088631290 o a la ventanilla de atención al usuario de la ESE a solicitar la cita deseada, Se acercan nuestros usuarios a los centros de salud en donde los recibe el talento humano de línea de frente atención al usuario, si él usuario llega solo se les hace el acompañamiento al servicio que necesite, si es para consulta externa, odontología, riesgo cardiovascular, rías, controles prenatales, farmacia, facturación, urgencias, laboratorios o área administrativa, la funcionaria se queda o acompaña al usuario en todo el proceso de la atención del servicio.

Si el usuario llega con un acompañante se le direcciona o se le explica cómo acceder a la atención.

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p style="text-align: center;">GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 10 de 11</p>

III. Usuarios con discapacidad física: El usuario, acudiente o familiar accede a la línea amiga 8632828 8632828 línea para la EPS Sanitas 6088630992, línea para la EPS Nueva eps 6088630413, línea para la EPS Aic 6088630659, línea para la EPS Salud total 6088631290 o a la ventanilla de atención al usuario de la ESE a solicitar la cita deseada en donde podrán encontrar accesibilidad al momento de ingresar a los centros de salud encontrarán una rampa para el fácil acceso, de acuerdo al servicio solicitado, el usuario se dirige si es para consulta externa, odontología, riesgo cardiovascular, rías, controles prenatales, farmacia, facturación, urgencias, laboratorios o área administrativa, la funcionaria se queda o acompaña al usuario en todo el proceso de la atención del servicio.

De igual manera el talento humano de línea de frente siempre estará atenta a lo que el usuario solicite.

- ¿Cómo acceder a los servicios ya sean de urgencias, consulta externa, odontología, riesgo cardiovascular, rías, facturación, laboratorios, farmacia.



Llegan los usuarios en condición de discapacidad al centro de salud, el vigilante y/o orientador los direccionan con el talento humano de atención al usuario, ellos se encargan de brindarles la debida información, orientación o acompañamiento, luego acceden al área de facturación para la apertura del ingreso de la consulta solicitada, se dirigen al área de espera para el llamado del médico, después al consultorio entra el paciente acompañado de la funcionaria correspondiente si lo amerita y el usuario lo desea, luego dependiendo que formulación u órdenes enviadas por el médico, es direccionado o llevado a la dependencia correspondiente, ya sea, facturación de medicamentos o entrega, facturación de laboratorios o su toma correspondiente.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>GUÍA RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE CARMEN EMILIA OSPINA</p>			
<p>PROCESO: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</p>	<p>CÓDIGO: SIU-S1-G1</p>	<p>VIGENCIA: 10/07/2023</p>	<p>V2</p>	<p>PÁGINA 11 de 11</p>

Por último se le hace cierre de la consulta del servicio solicitado.

En estos momentos la IPS Ese Carmen Emilia Ospina tiene presupuestado y aprobado señalización en brailer para una mejor orientación y direccionamiento de nuestros usuarios.

COPIA CONTROLADA ESE CES

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

GUÍA
**RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD
PARA USUARIOS CON DISCAPACIDAD IPS ESE
CARMEN EMILIA OSPINA**



PROCESO: SISTEMA DE
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL
USUARIO

CÓDIGO: SIU-S1-G1

VIGENCIA: 10/07/2023

V2

PÁGINA 12 de 12

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento:	20/10/2020
2	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de dar cumplimiento al cronograma de actualización de documentos del área de Ingeniería de procesos de Calidad y así mismo obtener una mejora continua en el subproceso "Línea de frente", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación del contenido en general. 3. Ajustes estructurales. 	10/07/2023
<p>Nombre: Leydi Catalina Gómez Calderón. Contratista área Sistema de Información y Atención al Usuario.</p> <p>Nombre: Evelyn Karolina García Polanco. Agremiada Asistir.</p>	<p>Nombre: Irma Susana Bermúdez Acosta. Contratista área Garantía de la Calidad.</p>	<p>Nombre: Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina